

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, F. T. (2021). Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap. Vol. 3 No. 1 Agustus 2021, 34-42.
- Aminah, Rafani, Y., & Hariyani. (2017). “Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang).” 17(September), 49–61.
- Dewantoro, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu. Volume 1, 2020 | Hal. 278 - 293, 278-293.
- Djaslim, dan Buchori. (2010). Manajemen pemasaran. Bandung: Linda Karya.
- Dasopang, E. S., & Juniati, A. (2018). Ketepatan Pemberian Antibiotik Pada Pasien Ispa Bagian Atas Di Puskesmas Pekan Labuhan Medan Pada Bulan Januari–Juni 2017. *BIOLINK (Jurnal Biologi Lingkungan Industri Kesehatan)*, 5(1), 11-21.
- Djam’an Satori dan Aan Komariah. (2011). Metode Penelitian Kualitatif.
- Gultom, E. (2017). Pelabuhan Indonesia sebagai Penyumbang Devisa Negara dalam Perspektif Hukum Bisnis. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 19(3), 419-444.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- INDONESIA, P. R. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (Studi Kasus Pada

- Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(12).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P. dan Keller. 2016. *Marketing Manajemen*. Edisi 14. Global Edision Pearson. Prentice. Hal. 156
- Khadijah, K. (2019). *Kualitas pelayanan pasien pada rumah sakit Islam PKU Muhammadiyah kota Palangka Raya (Doctoral dissertation, IAIN Palangka Raya)*.
- Kumara, I. W. S. E., & Utama, I. W. M. (2016). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepemimpinan Pada Hotel Satriya Cottages Kuta Bali (Doctoral dissertation, Udayana University)*.
- Mowen, Michael minor. (2012). *Perilaku konsumen Jilid 1 Edisi Kelima*. Jakarta : Erlangga
- Maharani, A. D., & Darmastuti, I. (2010). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank mega semarang (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro)*.
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Omar, M. S., Ariffin, H. F., dan Ahmad, R. (2016). *Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects*. 6th International Research Symposium in Service Management, IRSSM-6 UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia, 384-392.

- Priansa, Donni Juni. 2017. Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Komtemporer. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, 2010. Skala Pengukuran Variabel - Variabel Penelitian Bandung: Alfabeta.
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya. Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1271-1283, 1.
- Sunyoto. (2016). Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sakti, B. J., & Mahfudz, M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). Diponegoro Journal of Management, 7(4), 137-144.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D. Alfabeta.
- Tjiptono Fandi dan Chandra Gregorius. 2012. Pemasaran strategik. Andi: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy Ph. D. 2011. Pemasaran Jasa. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014 Pemasaran Jasa. Gramedia Cawang. Jakarta